



A Northeast Utilities Company

Customer Rights and Responsibilities

As a Yankee Gas customer, you have certain rights and responsibilities for the natural gas service we provide. This document explains procedures and your rights relating to Yankee Gas service. We hope you will find the information helpful and keep it for future reference.

Paying Your Yankee Gas Bill:

Your Yankee Gas bill is due and payable upon receipt. You have 28 days from the statement date to the due date for your payment to post. If your payment does not post within 28 days after the statement date, a late payment charge of 1% may be assessed on the past-due balance. Late payment charges are not applied to:

- balances of residential customers with a verified hardship;
- balances that are being disputed;
- accounts with an active payment arrangement.

If you are having difficulty paying your gas bill, please call our Credit and Collections Center (below).

Payment Arrangements:

We will make every effort to help you pay your Yankee Gas bill and avoid a service shut-off. We will work with you to create a reasonable payment arrangement before we shut off your gas service for non-payment. A reasonable payment arrangement will result in payment of:

- the past-due portion of your gas bill over a reasonable period of time; and
- current or future bills within 28 days after the statement date.

If you have a payment arrangement you can't keep because of a change in your financial circumstances, you should call our Credit and Collections Center before your next payment is due. We will discuss your financial circumstances and determine what is required to protect your gas service from being shut off for non-payment. If you are not satisfied with any payment arrangement we have attempted to make with you, we will refer your account to a Company Review Officer who will attempt to reach an agreement with you.

Appeal Process: If you are dissatisfied with the Review Officer's written decision or the payment arrangement, we will give you a written report and you may appeal within five (5) days to the Consumer Assistance Division of the Public Utilities Regulatory Authority (PURA). You should mail your request to:

Public Utilities Regulatory Authority
Consumer Assistance Division
10 Franklin Square
New Britain, CT 06051

If you disagree with the Consumer Assistance Division's decision, you may

request a hearing at PURA within ten (10) days. We will not terminate your gas service while you are in the process of appealing. **You must, however, continue to pay your current and undisputed bills during this period.**

Disputed Bills:

If you have received a shut-off notice, and you have a question or a complaint about your bill or about our services or our policies, please contact our Customer Care Center (below) so we can investigate your complaint. Your service will not be disconnected until we have notified you, orally or in writing, of the results of our investigation.

Appeal Process: If you are not satisfied with the results of our investigation, you may request within seven (7) days that a Company Review Officer review your account. If we do not hear from you, we may terminate your gas service without further notice. The Review Officer will give you a written decision within ten (10) days.

If you still consider your bill to be inaccurate, or if you have any other complaints pertaining to this matter, you have a right to request a further investigation by PURA within ten (10) days of receipt of the Review Officer's written decision. You should put your request for a further investigation by PURA in writing to:

Public Utilities Regulatory Authority
Consumer Assistance Division
10 Franklin Square
New Britain, Connecticut 06051

If you disagree with the Consumer Assistance Division's decision, you may appeal and request a hearing at PURA within ten (10) days. We will not terminate your gas service while you are in the process of appealing. **You must, however, continue to pay your current and undisputed bills during this period.**

Medical Hardships:

We will not disconnect, deny, or refuse to reinstate your gas service if you or a resident of your home has a serious illness. Your medical doctor must certify your serious illness by telephone within thirteen (13) days after we mailed you a shut-off notice. Then your medical doctor must complete and return a Yankee Gas physician certification form within seven (7) days of the call.

The physician certification form must include:

- the name and address of the seriously ill person;
- the length of the serious illness; and
- the doctor's office address, license and telephone numbers.

If the length of the serious illness is not specified, the physician certification form must be renewed every 15 days. If the doctor has specified the length of the serious illness but the serious illness extends beyond that date, the

certification must be renewed before it expires. The company may dispute the validity of any physician certification form with PURA.

While your account is medically protected for serious illness, you must enter into and maintain a reasonable payment arrangement by calling our Credit and Collections Center.

Winter Protection:

If you are a residential gas heating customer who qualifies for our Winter Protection Program, Yankee Gas will not disconnect or refuse to reinstate your gas service from November 1 through May 1.

If your gas service has been disconnected for non-payment, Yankee Gas will reconnect your gas service, providing a payment is made. The minimum payment is the lowest of the following:

- 20 percent of the outstanding balance;
- \$100.00; or,
- payments missed on a payment arrangement between November 1 and October 31, such as the Matching Payment Program.

To determine if you qualify, please contact our Credit and Collections Center. You will be required to provide proof of hardship and we may deny your claim if it is not valid.

To continue receiving gas service after May 1, you should arrange to make payments on past due amounts and have an active payment arrangement in place by May 1. If you are unable to reach a satisfactory payment arrangement with us, you may request a Review Officer as described in the section titled "Payment Arrangements."

Third Party Notification:

If circumstances are making it hard for you to keep track of your Yankee Gas account, you may request that a relative, friend, clergyman or social service agency receive a reminder from us when your bill is overdue and you are in danger of having your gas shut off. The third party will not be held liable for payment of your bill unless they've previously agreed to assume that responsibility. You may make Third Party Notification arrangements by contacting our Customer Care Center.

How to Reach Us

We want to serve you. Please call:

Credit and Collections Center
1-800-438-2278

Customer Care Center
1-800-989-0900

You may also visit us at
www.yankeegas.com

Derechos y Deberes del Cliente de Yankee Gas

Como cliente de Yankee Gas, usted tiene ciertos derechos y deberes con respecto al servicio de gas natural que proveemos. Este folleto explica los procedimientos y sus derechos en relación con el servicio de Yankee Gas. Esperamos que la información le sea útil y que la utilice en el futuro.

Pagando su Factura de Yankee Gas:

Su factura de Yankee Gas debe ser pagada cuando la reciba. Tiene 28 días desde la fecha de la factura hasta la fecha de vencimiento para enviar el pago. Si su pago no se registra en un plazo de 28 días a partir de la fecha del estado de cuenta, se le cobrará un cargo de un 1% a la cantidad atrasada. No se aplicarán cargos por demora a:

- saldos de clientes residenciales con dificultades económicas comprobadas;
- saldos impugnados;
- cuentas con convenios de pago vigentes.

Si tiene dificultades pagando su cuenta de gas, llame al Centro de Crédito y Colecciones (ver abajo)

Convenios de pago:

Haremos todos los esfuerzos que estén a nuestro alcance para ayudarlo a pagar su cuenta de Yankee Gas y evitar así desconexión del servicio. Trabajaremos con usted para crear un convenio de pago razonable antes de desconectar su servicio por falta de pago. Un convenio de pago razonable incluye:

- el pago de la parte vencida de su cuenta de gas en un plazo razonable y
- el pago de la cuenta actual o las siguientes en un plazo de 28 días a partir de la fecha del estado de cuenta.

Si tiene un convenio de pago y no puede cumplirlo debido a un cambio en su situación financiera, debe llamar al Centro de Crédito y Colecciones antes del vencimiento del siguiente pago para analizar dichas circunstancias y determinar lo que se requiere para evitar la desconexión del servicio por falta de pago. Si no está conforme con el convenio de pago que hemos tratado de hacer con usted, enviaremos su cuenta a un funcionario de revisión de la empresa, quien intentará llegar a un acuerdo con usted.

Proceso de Apelación: Si no está conforme con la decisión por escrito del funcionario de revisión o con el convenio de pago, le entregaremos un informe escrito y puede presentar una apelación en un plazo de cinco (5) días ante La Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (PURA) División de Asistencia al Consumidor. Debe enviar la solicitud a:

La Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (PURA)
División de Asistencia al Consumidor
10 Franklin Square
New Britain, CT 06051

Si está en desacuerdo con la decisión

de la División de Asistencia al Consumidor, puede solicitar una audiencia a PURA en un plazo de diez (10) días. No cortaremos su servicio de gas mientras se encuentre en el proceso de apelación.

Sin embargo, debe seguir pagando su cuenta actual y las cuentas no impugnadas durante dicho período de tiempo.

Cuentas impugnadas:

Si ha recibido un aviso de desconexión y tiene alguna consulta o reclamo sobre su cuenta, nuestros servicios o nuestras pólizas, comuníquese a la brevedad con el Centro de Atención al Cliente, de manera que podamos investigar su reclamo. No se le cortará el servicio hasta que le avisemos, ya sea por escrito u oralmente, de los resultados de nuestra investigación.

Proceso de Apelación: Si no está conforme con los resultados de nuestra investigación, puede solicitar que un funcionario de revisión de la empresa revise su cuenta en un plazo de siete (7) días. Si no escuchamos de usted, podemos desconectar su servicio de gas sin previo aviso. El funcionario de revisión le entregará una decisión por escrito en el plazo de diez (10) días.

Si todavía considera que su factura no está correcta o si tiene otros reclamos a este respecto, tiene el derecho de solicitar que PURA lleve a cabo una investigación a fondo en un plazo de diez (10) días a partir del recibo de la decisión por escrito del funcionario de revisión. Debe solicitar por escrito que PURA realice una investigación a fondo a:

La Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (PURA) División de Asistencia al Consumidor
10 Franklin Square
New Britain, CT 06051

Si está en desacuerdo con la decisión de la División de Asistencia al Consumidor, puede apelar y solicitar una audiencia a PURA en un plazo de diez (10) días. No cortaremos su servicio de gas mientras se encuentre en el proceso de apelación. **Sin embargo, debe seguir pagando su cuenta actual y las cuentas no impugnadas durante dicho período de tiempo.**

Dificultades de Carácter Médico:

No desconectaremos, negaremos o dejaremos de restablecer su servicio de gas si usted o alguna persona que habite en su casa tiene una enfermedad grave. Su médico debe certificar la enfermedad grave por teléfono dentro de un plazo de trece (13) días a partir de la fecha de envío del aviso de desconexión. Luego, su médico debe llenar y devolver un formulario de certificación del médico a Yankee Gas en un plazo de siete (7) días después de la llamada.

El certificado médico debe incluir:

- el nombre y la dirección de la persona gravemente enferma;
- la duración de ésta y;
- la dirección de la consulta del médico, su número de licencia y teléfono.

Si no se especifica la duración de la

enfermedad grave, se debe renovar el formulario de certificación del médico cada 15 días. Si el médico ha especificado la duración, pero la enfermedad se prolonga más allá de dicha fecha, se debe renovar el certificado antes de su vencimiento. La compañía puede impugnar la validez de cualquier formulario de certificación del médico ante PURA.

Mientras su cuenta esté protegida por una enfermedad grave, debe firmar y cumplir un convenio de pago razonable, llamando al Centro de Crédito y Colecciones.

Protección en el Invierno:

Si usted es un cliente residencial que usa calefacción de gas y reúne los requisitos para el programa de Protección en el Invierno, Yankee Gas no cortará ni se negará a restablecer el servicio entre el 1 de noviembre y el 1ro de mayo.

Si su servicio de gas ha sido desconectado por falta de pago, Yankee Gas le restablecerá el servicio siempre que se realice el pago. El pago mínimo es el mas bajo de lo siguiente:

- 20 por ciento del saldo pendiente;
- \$100.00, o;
- pagos atrasados de un convenio de pago entre el 1 de noviembre y el 31 de octubre, como los del programa de Pagos Iguales.

Para determinar si cumple con los requisitos, comuníquese con el Centro de Crédito o Colecciones. Se le exigirá que compruebe las dificultades y si éstas no son válidas, podemos rechazar su reclamación.

Para seguir recibiendo el servicio de gas después del 1ro de mayo, debe coordinar el pago de los montos vencidos y tener un convenio de pago vigente para el 1ro de mayo. Si no puede llegar a un convenio de pago satisfactorio con nosotros, puede solicitar un funcionario de revisión, según se describe en la sección llamada "Convenios de pago".

Aviso a Tercera Persona:

Si las circunstancias le dificultan mantenerse al día con su cuenta de Yankee Gas, puede solicitar que un familiar, amigo, clérigo o agencia de servicio social reciba un recordatorio de nosotros cuando su cuenta esté vencida y esté en riesgo de que le desconecten el gas. La tercera persona no será responsable del pago de su cuenta, a menos que previamente se haya acordado que asumirá dicha responsabilidad. Puede hacer un convenio de Aviso a Tercera Persona, comunicándose con el Centro de Atención al Cliente.

Como Comunicarse con Nosotros:

Deseamos servirle. Nos puede llamar a:

Centro de Crédito y Colecciones
1-800-438-2278

Centro de Atención al Cliente
1-800-989-0900

También puede visitarnos a:

www.yankeegas.com

Pagado por los clientes.